



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПРАВИТЕЛЬСТВО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Белгород

« 15 » января 20 18 г.

№ 10-ПП

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Белгородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Белгородской области, осуществляющим функции и полномочия учредителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, руководствоваться настоящим стандартом обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя Администрации Губернатора Белгородской области В.Н. Жданова.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

Утвержден
постановлением Правительства
Белгородской области
от « 15 » января 2018 г.
№ 10-пп

Стандарт
обслуживания заявителей при организации предоставления
государственных и муниципальных услуг
в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Стандарт, МФЦ) разработан в целях:

- обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

- повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

- повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

- удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ и улучшении условий труда работников МФЦ;

- профессионального обслуживания, которое обязательно к применению каждым специалистом МФЦ;

- обеспечения соблюдения требований установленного порядка обжалования действий (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ и решений, принимаемых в ходе организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на интернет-сайте МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством,

регламентирующим порядок предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

2. Требования к помещению и размещению МФЦ

2.1. Здание (помещение) МФЦ оборудуется и оснащается в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Здания (помещения) МФЦ имеют отдельный вход. Для организации свободного доступа в здание (помещение) МФЦ маломобильных групп населения, в том числе беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, вход и выход из него оборудуются лестницами с поручнями, пандусами либо кнопкой вызова специалиста.

2.3. Вход в здание (помещение) МФЦ оборудуется вывеской, содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

2.4. Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания, в случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

2.5. В помещении МФЦ предусматривается бесплатный туалет, в том числе предназначенный для инвалидов, а также для посетителей с детьми может быть оборудована детская комната или детский уголок.

2.6. Помещения МФЦ оборудованы средствами пожаротушения, кондиционирования, системой охраны.

2.7. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.8. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

- сектора информирования и ожидания;
- сектора приема заявителей.

3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

3.1. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

3.2. В секторе информирования и ожидания должны находиться:

- информационные стенды или иные источники информирования;
- электронная система управления очередью;
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;
- стулья, кресельные секции, скамьи (танкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- книга отзывов и предложений;
- терминальные устройства с возможностью приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

3.3. Информационные стенды или иные источники информирования содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, сотрудников МФЦ;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками, а также организациями, привлекаемыми к реализации функций

МФЦ или их работниками, обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты, адрес интернет-сайта МФЦ, адрес Единого портала государственных услуг (функций) и Регионального портала государственных услуг (функций);

- режим работы и адреса МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Белгородской области;

- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3.4. Электронная система управления очередью представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих автоматизировать управление потоком заявителей для обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может как самостоятельно, так и с помощью сотрудника МФЦ записаться на прием по электронной очереди.

Электронная система управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди;

- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- возможность отображения статуса очереди;

- возможность автоматического перенаправления заявителей в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ;

- формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема посетителей и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ.

3.5. Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании (помещении) МФЦ. Столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

3.6. В многофункциональном центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования.

3.7. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

4. Требования к организации сектора приема заявителей

4.1. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

4.2. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. В каждом окне размещается информация о номере окна, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, осуществляющего прием и выдачу документов.

4.3. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

4.4. Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения:

до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы МФЦ в выходной день.

4.5. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» могут быть созданы территориально обособленные структурные подразделения (далее – ТОСП), а также может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствует МФЦ и ТОСП.

4.6. График (режим) работы ТОСП и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется уполномоченным многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

- 4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

- 8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

- 12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

- 16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

- 20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

4.7. Обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи посредством интернет-сайта МФЦ или по телефону.

4.8. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Для заявителей предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов.

4.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним сотрудником МФЦ не допускается.

4.10. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется сотрудниками МФЦ. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

4.11. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ.

5. Требования стандарта профессионального обслуживания

5.1. МФЦ комплектуется необходимым количеством сотрудников в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание утверждается с учетом обеспечения работы всех окон МФЦ и ТОСП. Сотрудники МФЦ должны проходить обучение с целью повышения квалификации.

5.2. Сотрудники МФЦ должны:

- иметь соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

- знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения МФЦ;

- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

- соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;

- не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

Для сотрудников каждой категории разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются руководителем МФЦ.

5.3. Эффективный процесс взаимодействия сотрудника МФЦ с заявителем характеризуется следующими параметрами:

- своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
- индивидуальный подход к заявителю;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.4. Основными принципами профессионального обслуживания заявителей являются:

- профессионализм, добросовестное выполнение своих обязанностей, уважение, приоритетность интересов заявителя и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах;
- сотрудник МФЦ всегда первым приветствует заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», представляется, называя себя и свою должность;
- сотрудник МФЦ в процессе общения обращается к заявителю по имени отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- сотрудник МФЦ должен добросовестно и на высоком профессиональном уровне реализовывать возложенные на него функции;
- сотрудник МФЦ должен исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- сотрудник МФЦ должен быть внимательным, корректным, доброжелательным и вежливым при общении, особенно с инвалидами, беременными женщинами и пожилыми людьми;
- сотрудник МФЦ, в случае возникновения конфликтной ситуации, прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации. Он обязан выяснить причины недовольства заявителя и принять все возможные меры для их устранения, в необходимых случаях пригласить руководство МФЦ;
- сотрудник МФЦ прощается с гражданином, благодарит его за обращение в многофункциональный центр и приглашает обращаться за получением услуг.

5.5. Правила общения сотрудника МФЦ с гражданами по телефону. Сотрудник МФЦ ответивший на звонок, обязан:

- поздороваться, представиться и назвать МФЦ;
- при невозможности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- говорить кратко, конкретно и по существу;
- при завершении телефонного разговора поблагодарить за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ», вежливо попрощаться, пригласить в МФЦ словами «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

5.6. На сотрудников МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей:

- прием, консультирование при личном обращении заявителей;
- консультирование заявителей по телефону;
- регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
- работа с жалобами заявителей;
- мониторинг степени удовлетворенности заявителей;
- сбор и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителем.

5.7. Сотрудник МФЦ, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

5.8. Сотрудник МФЦ несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Требования к порядку организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Белгородской области, органами местного самоуправления, административными регламентами предоставления услуг.

6. Контроль за деятельностью МФЦ

6.1. Контроль за деятельностью МФЦ осуществляется учредителем МФЦ в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Белгородской области.

6.2. Внутренний контроль за оказанием государственных и муниципальных услуг обеспечивается руководителем МФЦ посредством разъяснения и доведения установленных Стандартом требований до всех сотрудников и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий и ответственности сотрудников МФЦ.

6.3. Руководители МФЦ несут ответственность за качество оказания государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

